

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR RELACIONADOS CON LA VALORACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO CORRESPONDIENTES AL AÑO 2012

PRESENTACIÓN

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en las **Oficina Municipal de Información al Consumidor** (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo** y los **21 Distritos**, se realizó una encuesta dirigida a aquellas personas que utilizaron los servicios de la OMIC por personación en las distintas oficinas, con el objeto de recoger la información necesaria para valorar, de una manera clara y concisa, la información y orientación recibida durante el proceso de resolución de su solicitud. La encuesta solicitaba la opinión de los usuarios del servicio sobre:

- ✓ Valoración de la información facilitada por el personal del OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
- ✓ Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en el OMIC.
- ✓ Valoración general del grado de satisfacción del usuario.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción destinado a aquellas personas que utilizaron los servicios de las OMIC, el cual se estructuró en 5 preguntas, 2 de ellas relacionadas con el tipo y motivo de la visita y 3 referentes a la atención e información recibidas.

Para la evaluación correspondiente a 2012, se realizaron un total de **2.386 encuestas**, en el conjunto de las 22 oficinas que prestan este servicio, entre los consumidores que se han personado en las distintas oficinas. Las encuestas se han rellenado presencialmente, inmediatamente después de la prestación del servicio o telefónicamente, para los consumidores con cita previa, transcurridos unos pocos días desde su asistencia en la OMIC.

Vistos los resultados de los cinco indicadores evaluados a través de dichas encuestas, con carácter general puede decirse que la valoración de las

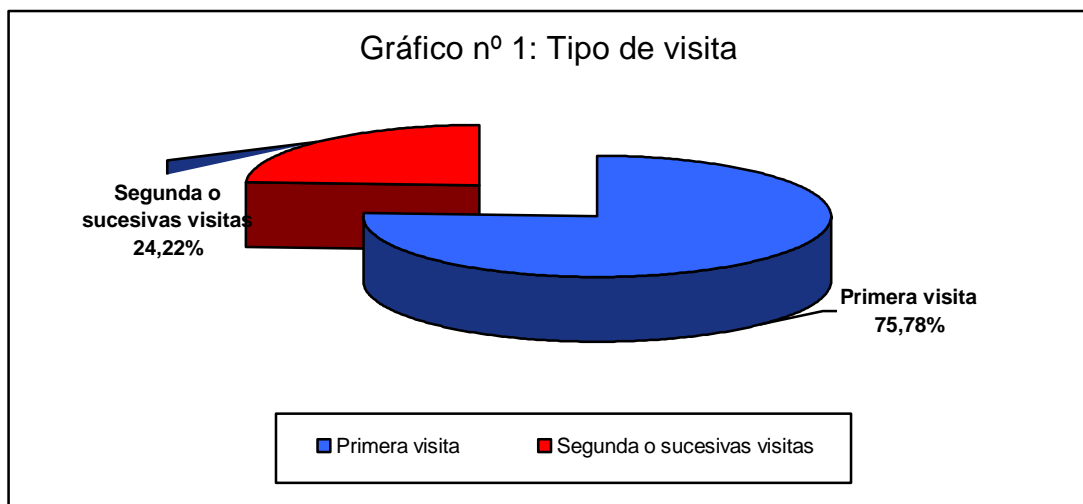
personas usuarias respecto al trato, asesoramiento y orientación recibida en materia de consumo es muy buena.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Cuestión nº1

¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

Del total de personas encuestadas, el **75,78 %** acudía por primera vez a las oficinas de OMIC frente al **24,22%** que ya había acudido en alguna otra ocasión.



Cuestión nº2

¿Qué tipo de asunto ha motivado su visita a la OMIC?

- **Solicitud de información**
- **Reclamación**
- **Denuncia**

Esta cuestión es una variable de respuesta múltiple, pudiéndose contestar una, dos o las tres posibilidades.

Los consumidores encuestados manifiestan que en un **38,18 %** de los casos se han acercado a la OMIC para solicitar información, en un **56,96 %** para gestionar una reclamación y en un **9,39 %** para formular una denuncia.

Solicitud de información

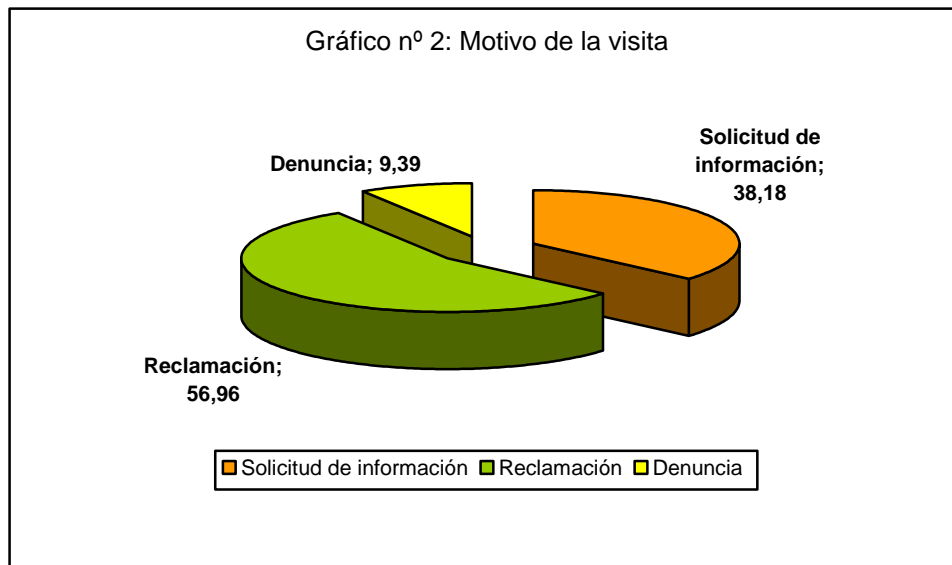
	Datos absolutos	Porcentaje
Solicitudes de información	911	38,18
Otras solicitudes	1.475	61,82
Total	2.386	100,0

Reclamación

	Datos absolutos	Porcentaje
Reclamación	1.359	56,96
Otras solicitudes	1.027	43,04
Total	2.386	100,0

Denuncia

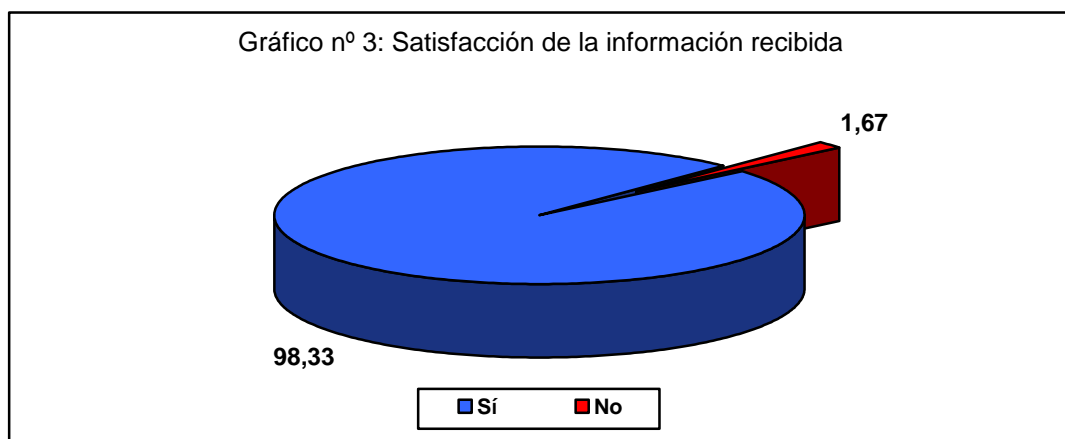
	Datos absolutos	Porcentaje
Denuncia	224	9,39
Otras solicitudes	2.162	90,61
Total	2.386	100,0



Cuestión nº3

¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC?

La finalidad de esta cuestión era valorar si la información y el asesoramiento en materia de consumo en general y la información sobre el estado de los trámites de las consultas o reclamaciones realizadas en particular, eran las correctas y adecuadas para dar respuesta a la demanda de la persona usuaria. En general, el **98,33%** de las personas usuarias consultadas está satisfecho con la información y la orientación recibida durante el proceso de tramitación de su reclamación o denuncia en las oficinas de OMIC, mientras que el **1,67 %** manifiesta no estarlo.



Cuestión nº4

Indicación de cuál ha sido el grado de satisfacción ante las siguientes cuestiones, otorgándoles un valor de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.

- ✓ La preparación técnica del personal que lo/a ha atendido.
- ✓ El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo/a ha atendido.
- ✓ La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.

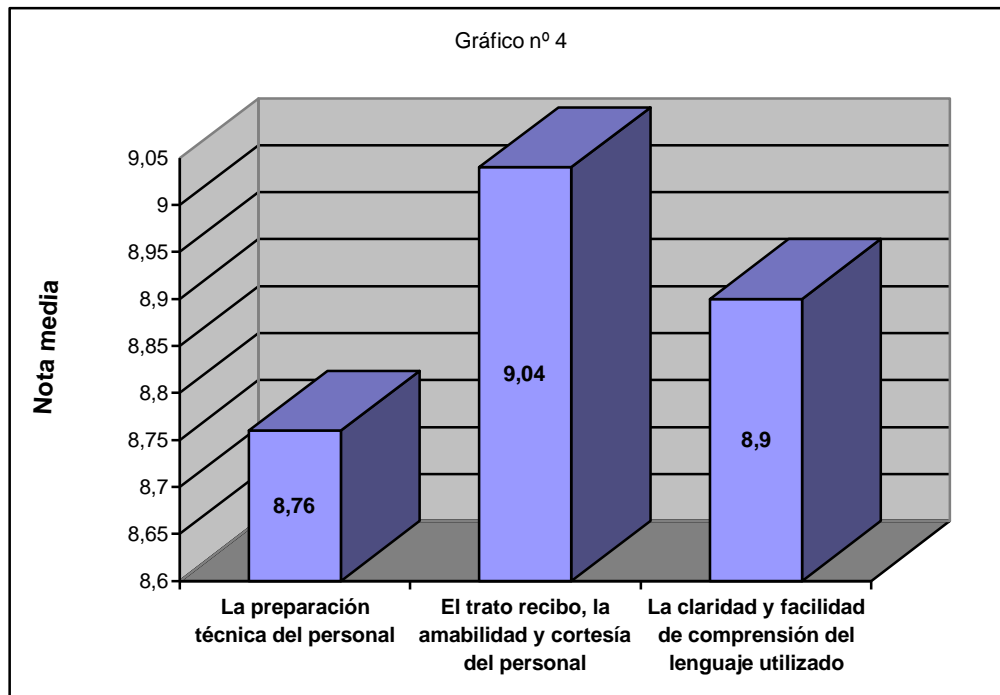
Uno de los principales objetivos del servicio que prestan las OMIC es garantizar una atención personalizada e individualizada a cada consumidor, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos, además de tratar a la persona reclamante con respeto y deferencia, facilitando la información que se solicita de una manera clara y comprensible.

Resulta significativa la valoración notablemente buena que los usuarios han otorgado al personal técnico, en cuanto a sus conocimientos y preparación en materia de consumo. En este sentido, se le otorga una **nota media de 8,76**.

En cuanto a la amabilidad y cortesía por parte del personal técnico, las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido durante el proceso de tramitación de la reclamación con una **puntuación media del 9,04**.

Respecto a la claridad y comprensibilidad de la información transmitida, resulta destacable que en general las personas consultadas no parecen tener dificultad para comprender la información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para la tramitación de la reclamación, otorgando al personal técnico una **calificación media del 8,90**.

La distribución de puntuaciones recibidas para estos tres indicadores se expresa en el gráfico 4. En general, resulta destacable la excelente valoración que las personas consultadas han transmitido acerca de la atención del servicio prestado en la OMIC.



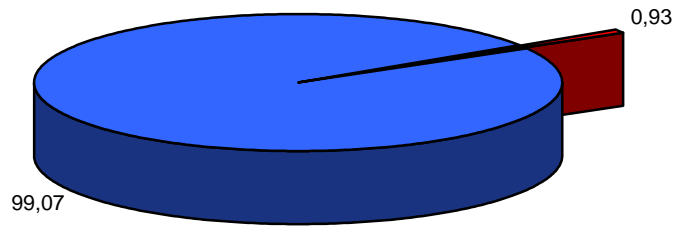
	La preparación técnica del personal	El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal	La claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado
Válidos	2.330	2.358	2.359
Perdidos	56	28	27
MEDIA	8,76	9,04	8,90

Cuestión nº5

En términos generales, diría que está usted satisfecho/a con el trato recibido y la actuación del personal que lo/a ha atendido en esta oficina

En términos generales un **99,07%** de las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido y la atención mostrada durante el proceso de su reclamación, mientras que tan solo un **0,93 %** manifiesta no estarlo.

Gráfico nº 5: valoración del trato y actuación personal



CONCLUSIONES

Las principales conclusiones que se extraen de este análisis de la satisfacción ciudadana respecto a la atención, asesoramiento y trato recibido en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son las siguientes:

- ✓ La valoración en cuanto a la información y orientación recibida durante el proceso de tramitación de la reclamación de las personas usuarias consultadas es significativa destacando que el **98,33% de las personas quedaron satisfechas.**
- ✓ Los resultados indican, que las personas consultadas opinan que el personal técnico de las OMIC está cualificado y dispone de la formación y preparación adecuada para asesorar y orientar en materia de consumo, valorando sus conocimientos como muy buenos otorgándoles **una nota media del 8,76 sobre 10.**
- ✓ Respecto a la amabilidad y la comprensibilidad de la información facilitada por el personal técnico, las personas consultadas están sustancialmente satisfechas con la atención prestada, concediendo unas puntuaciones **medias de 9,04 y 8,9 sobre 10 respectivamente.**
- ✓ En términos generales, puede decirse que el **99,07% de las personas consultadas valoran muy positivamente el trato recibido**, la amabilidad del personal técnico y la atención mostrada durante el proceso de su reclamación, denuncia o solicitud de información.